

# Empathie – zuhören, fühlen, verstehen

## Empathie – zuhören, fühlen, verstehen

Wertschätzende Kommunikation Folge 3

### „Du hörst mir nie zu!“

Sie: „Mann, du kannst mich mal! Kannst du mir denn nicht einmal richtig zuhören?“

Er: „Du hörst mir doch selber nie zu!“

Eine Tür wird geknallt. Und dann bricht Schweigen aus.

Sie kennen das vielleicht. Dialoge wie dieser passieren im Alltag. Selbst die friedlichsten Ehepartner oder Freunde können hin und wieder so heftig aneinanderprallen. Und danach ist es manchmal schwierig den Kontakt wieder aufzunehmen und uns wieder anzunähern. Was für eine Zeitverschwendung.

### Empathie

Die Kunst sich in andere einzufühlen- „Empathie“.

Ein Wort, das seit ein paar Jahren immer größere Bedeutung erhält. Das Buch von Joachim Bauer „Warum ich fühle, was du fühlst“ konnte man früher nur in der Fachbuchhandlung kaufen. Heute findet man es im Schaufenster der großen Ladenketten und wird zum Bestseller.

Die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg, in der Empathie einen großen Stellenwert einnimmt, verbreitet sich immer mehr in allen Bereichen und ist in den Unternehmen angekommen. Dort heißt sie dann „Konfliktmanagement“ oder „Wertschätzende Kommunikation“

Die Fähigkeit empathisch zuzuhören gilt heute als eine wichtige Führungskompetenz.

### Was ist nun Empathie genau?

Empathie wird als Fähigkeit angesehen, die Gefühle und Emotionen zu erkennen und die dahinter liegenden Anliegen und Bedürfnisse zu vermuten.

Empathie in der Praxis heißt: Wir geben eine Vermutung ab, wie sich die andere Person fühlt und was sie braucht.

### Ein Beispiel mit Kinder:

Ein 4-jähriges Kind steht am Fenster und wartet auf seinen Vater. Plötzlich stampft es mit dem Fuß auf dem Boden und ruft aus „Wann kommt den Papi endlich?“

Daraufhin die Mutter „Oh du Armer. Ich kann doch auch nichts dafür. Papi wird schon noch kommen. Vielleicht steht er im Stau. Hab doch einfach noch ein wenig Geduld“.

Stopp. Stopp. Stopp. Was ist denn hier passiert? Das soll ein Beispiel für Empathie sein?

Natürlich nicht.

Bemitleiden, sich rechtfertigen, trösten, Erklärungen abgeben, Ratschläge erteilen oder mit einer eigenen Geschichte aufwarten sind Reaktionen, die haarscharf oder meilenweit an echter Empathie vorbeigehen und unseren Sprachalltag prägen.

Helfen dem Kind diese Reaktionen? Fühlt es sich verstanden mit dem wie es ihm geht und was es braucht? Eher nicht.

Eine empathische, also einfühlsame Frageformulierung könnte so lauten:

„Bist du traurig(Gefühl), weil du unbedingt, vor dem Bett gehen, noch mit Papi spielen möchtest(Bedürfnis)?“

„Ja genau“

„mhm ...“

# Empathie – zuhören, fühlen, verstehen

## Respektvoll fragen.

Da wir nie wissen können, ob wir mit unserer Vermutung richtig liegen geben wir auch nur Vermutungen in Form einer Frage ab.

Sollte unsere Vermutung nicht ins Schwarze treffen, so gibt uns unser Gegenüber meist neue Hinweise darauf, wie es ihm geht und was er möchte. Dann lassen wir unseren ersten Versuch fallen, wie eine heiße Kartoffel und machen einen neuen Versuch.

## Ein anderes Beispiel aus dem Freundeskreis

Zwei Freunde, Jan und Dennis treffen sich im Biergarten. Es ist Wochenende. Die Frühlingssonne strahlt. Das erste Bier geht runter wie Öl.

Jan zu Dennis „Mann, hey. Ich schreib am Freitag Klausur und weiß nicht, wie ich den Stoff noch in mein Hirn reinkriegen soll. Ich hasse Statistik. Ich check das einfach nicht. Wenn ich das nochmal verbock, dann bin ich echt am Arsch“ Jans Stirn legt sich in Falten. Sein Gesichtsausdruck verdüstert sich.

„Oh, du hörst dich ziemlich hilflos an?“

„Na ja, hilflos nicht direkt. Ich bin da einfach überfordert“

„Ah, überfordert, und du bräuchtest schnell ein paar Antworten, wie das doch noch klappen könnte?“

„Ja klar, aber ich weiß nicht, ob ich das überhaupt mal kapier“

„mhm, du hättest gern so ne Zuversicht, dass es bei dir Klick macht und du das doch noch irgendwie gebacken bekommst?“

„Ja genau. Schau mal. Es ist doch so ...“

Während Dennis einfach nur zuhört, beginnt Jan, mehr und mehr davon zu erzählen, was ihm unter den Nägeln brennt, spricht sich seinen Frust von der Seele und bekommt Klarheit darüber, wie es für ihn weitergehen kann.

Wer einmal erlebt hat, wie es ist, wenn jemand da ist, der zuhört, wenn man ihn braucht, weiß wie kraftvoll, erleichternd und heilvoll dies sein kann.

## Folgende Fragen könnten hilfreich sein:

Hast du eine Idee, wie es dem Erzähler gerade geht? Wie fühlt er sich? Worum geht es ihm, was braucht er vermutlich? Was liegt ihm am Herzen? Was ist ihm wichtig?

Empathie ist Präsenz und funktioniert meist auch ohne viel Worte.

## Wichtig.

Verstehen wollen heißt nicht einverstanden sein.

Wenn wir verstehen möchten, wie es dem anderen gerade geht und was sein Anliegen ist, so brauchen wir noch lange nicht einverstanden sein, mit dem was der andere möchte.

Gleichzeitig können wir mitschwingen beim Erleben des anderen und geben unserem Gesprächspartner die Gelegenheit selbst Klarheit in seine Erlebniswelt zu bekommen.

Wenn es uns gelingt, empathisch auf die Emotionen und Anliegen hinter den Äußerungen zu hören – egal, wie der andere sich dabei gerade ausdrückt - könnten Missverständnisse, Streit und Konflikte verhindert werden und mehr ein Wertschätzendes Miteinander gelingen.

Empathie fördert das Verstehen und Verstanden werden, was zu Lösungen führt bei der alle gewinnen.